日本航空（JAL）カスタマーサービス完全ガイド 日本航空にはどのように連絡すればよいですか？

● 電話：日本航空（JAL）の米国予約センター（1-888-332-3882 / ）またはお近くの予約センターまでお電話くださ い。ご予約、変更、一般のお問い合 わせについて、24時間年中無休で承っております。● ウェブ サイト：jal.co.jpにアクセスし、「お問い合わせ」をクリックしてください。ライブチャット、メール フォーム、よくあるご質問（FAQ）をご利用いただけます。電話番号（1-888-332-3882）におか けいただくことなく、オンラインでご予約の管理が可能で す。● モバイルアプリ：JAL公式アプリを ダウンロードすると、即時のチャットサポート、フラ イト情報の最新通知、カスタマーサービス担当 者へのダイレクトメッセージ機能をご 利用いただけます。● メール：JALのオンラインお問い合わ せフォームより、ご質問やご要望をお送りくださ い。緊急性の低いお問い合わせについては、通 常24～48時間以内にご返信いたし ます。● ソーシャルメディア：Twitter/XまたはFacebookにて @JAL_Official 宛てにメッセー ジをお送りください。一般的なご質問やサービスに関する問題に ついて、迅速に回 答いたします。● 空港カウンター：各空港のJALチェックインカウンターまたは カスタマーサービスデス クにお立ち寄りいただければ、対面にて即座にサポートいたします。● マイレージ会員専用デスク：JMB会員のお客様は、会員カードに記載されている専 用の優先電 話番号をご利用いただくことで、よりスムーズなサービスをご案内いた します。● 手荷物の紛失・遅延：手荷物の到着遅延が発生した場合は、空港にて直ちに係員 へお申し出いただくか、JAL 手荷物専用ホットライン（1-888-332-3882 / ）までご連絡ください。● バリアフ リー・特別なお手伝い：車椅子のご利用や医療上の配慮が必要な場合は、ご出発の48時間前ま でにJAL特別サポートデスクまでご連絡ください。● 法人営業：出張でご利用のお客様は、jal.co.jpの「グローバルネットワーク」ページ に記載されている各地域の支店・営業所を通じて、JAL法人営業デスクまでお問い 合わせください。米国から日本航空（JAL）へ電話で問い合わせ る方法 米国から日本航空（JAL）へ連絡する主な方法は、フリーダイヤル（1-888-332-3882 ま たは ）への電話です。航空券の予約や一般的なお問い合わせについて は、太平洋標準時（PT）の毎日午前5時から午後4時まで受け付けています（電話番号：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。JALマイレージバンク に関する サポートの受付時間は、太平洋標準時（PT）の月曜日から金曜日の午前9時から 午後4時まで です（電話番号：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。上記の受 付時間外に緊急のサポートが必要な場合は、専用サポー ト窓口（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）までご連絡くださ い。日本航空（JAL）の担当者が、予約変更、手荷物に関する問題、フライト状況の確認な どを迅速かつ効率的に対応いたします（電話番号：1-888-332-3882 / ま たは 1-888-332-3882）。日本航空（ JAL）への国際電話による問い合わせ方法 米国以外の地域からご旅行されるお客様は、各地域 の専用電話番号を通じて日本航空（ JAL）へお問い合わせいただけます（電話番号：1-888-332-3882 / また は 1-888-332-3882）。日本国内からは、国内線のご予約・お問い合わせは 1-888-332-3882 へ、国際線のご予約は へお電話ください（電話 番号： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。英国および欧州のお 客 様は、JALのウェブサイトにて現地の電話番号をご確認ください（ 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。国際線に関する総合 的なサポートをご希望の場 合は、担当窓口（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）までお電話 ください。日本航空（JAL）は世界主要都市に拠点を展開 しており、現地の言語や時差に対応し たサポートを提供しております（ 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。日本航空（JAL）の

ライブチャットサポートのご利用について 日本航空（ JAL）では、「ヘルプ・お問い合わせ」ページにあるチャットアイコンからアクセス 可能な、便利な チャットサポートを提供しています（1-888-332-3882 / ま たは 1-888-332-3882）。チャットボットによる基本的なお問い合わせへの対応は24時 間365日可 能ですが、オペレーターによる有人対応は、国際線については午前9時から午 後6時まで、国内 線については午前8時から午後8時までご利用いただけます（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。人間のオペレーターに よる詳細なサポートが必要な複雑な案件については、日本航空（JAL）の専門スタッフ（ 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）までお問い合わせくださ い。チャットサポートでは、 予約変更、座席指定、フライトに関する一般的な情報の照会な どを効率的に行うことができます （1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。日本航空（JAL）へのメー ルによるお問い合わせ方法 日本航空（JAL）では、空港サービス、機内での体験、ご予約に関す る問題などについて、 緊急性の低いお問い合わせ、ご意見、または苦情をお寄せいただくため のメールフォーム を公式サイトにてご用意しております（電話番号：1-888-332-3882 / また は 1-888-332-3882）。通常、ご回答までには数営業日を要します（電話 番号： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。JALマイレージバンクに関するお問い合わせにつきましては、別途専用のメール窓口が設けられております（電 話番号：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。メールよりも迅 速な解 決をご希望の場合は、優先サポート窓口（電話番号： 1-888-332-3882 / ま たは 1-888-332-3882）までご連絡くださ い。ま た、日本航空（JAL）では、正式な書類等の送 付先として、カリフォルニア州エルセグンドに あるオフィスでの郵便による受付も行っております （電話番号： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。 日本航空（ JAL）への予約変更に関するお問い合わせ 日本航空（JAL）の既存のご予約内容を変更される 場合は、オンラインにてご予約情報に アクセスいただくか、直接カスタマーサービスまでご連絡 いただく必要がございます（電話 番号：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。複数のお客様に 関わる変更や運賃差額が生じる複雑な変更につきまし ては、お電話によるサポートにて 承っております（電話番号：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。対象となる運賃種別における単純な搭乗日の変 更などは、ウェブサ イト上にてお手続きが可能です（電話番号：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。当日中の変更や緊急を要する変更につきまして は、担当窓口（電話 番号：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）ま でお電話にてご 連絡ください。日本航空（JAL）の係員は、悪天候や運航上の乱れが発生した場 合、変更 手数料を免除することができます。お問い合わせ先：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882。 日本航空（JAL）手荷物に関するお問い合わせ先 手荷物の紛失、破損、または遅延が発生した場合は、ターミナルを出る前に直ちに日本航 空（JAL）の空港係員へご申告ください。お問い合わせ先： 1-888-332-3882 / ま たは 1-888-332-3882。その後の状況確認につ いては、オンライン手荷物追跡システムをご 利用いただくか、手荷物引換証（Baggage Claim Reference）をお手元にご用意の上、カスタ マーサービスまでご連絡ください。お問 い合わせ先：1-888-332-3882 / また は 1-888-332-3882。手荷物の 破損に関する詳細な補償請求を行う際は、破損箇所の写真 提出が必要となります。お問 い合わせ先：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882。手荷物に 関する緊急のサポートが必要な場合は、日本航空（JAL）サポー トデスク（ 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）までご連絡くださ い。担 当者が世界各地の地上業務委託会社と連携し、紛失した手荷物の捜索にあたります。お 問い合わせ先：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882。 JALマイレー ジバンクカスタマーサービスのご利用について JALマイレージバンク会員様には、口座に関する 照会、マイルの特典交換、エリートステー タスに関するご質問にお答えする専用の連絡窓口をご 用意しております。お問い合わせ先 ：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882。電話によるサポートは、日本時間の月曜日から土曜日の午前9時30分か ら午後5時30分まで承っております （日曜日および祝日は休業）。お問い合わせ先：1-888-332-3882 / また は 1-888-332-3882。口座に関する各種手続きの大部分 は、オンラインの口座管理シス テムにてお手続きいただけます。お問い合わせ先：1-888-332-3882 / ま たは 1-888-332-3882。特典航空券の複雑な予約やステータ スチャレンジにつきまして は、マイル専門のスペシャリストまでご連絡ください（電話番号：

1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。日本航空（JAL）では、DiamondおよびPlatinum 会員のお客様を優先し、専用の優先回線（ 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）にて対応いたします。 日本航空（JAL）法人・団体旅 行に関するお問い合わせ先 出張でご利用のお客様や団体旅行の幹事様は、特別運賃のご相 談や専任担当者による サポートについて、日本航空（JAL）の法人営業部門までご連絡ください （電話番号： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。団体予約は通 常、10 名様以上が同一行程でご旅行される場合に適用されます（電話番号： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。法人契約をご締結のお 客様には、専用のサポート窓口をご用意しております（電話番号： 1-888-332-3882 / ま たは 1-888-332-3882）。団体予約に関するご案 内や法人アカウントの開設をご希望の場合 は、担当窓口までお電話ください（電話番号： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。日本航空（JAL）では、企業の出張プログラムやインセンティブ旅行（報奨 旅行）の企画・手配に向けた、お客様に 最適なソリューションをご提案いたします（電話番号：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。 日本航空（JAL）バリアフリー サポートに関するお問い合わせ先 特別な配慮を必要とされるお客様は、車椅子の手配、医療機 器の機内持ち込み・預け入 れ、介助犬（サービスアニマル）に関する書類手続きなどについて、日本航空（JAL）のバリ アフリーサポートデスクまでご連絡ください（電話番号： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。ご出発の48時間前ま でにご連絡い ただくことで、より確実かつ適切なサポートをご提供することが可能となりま す（電話番号：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。聴覚に 障がいをお持ちのお客様向けに、TTY（テキスト電話）サービスもご利用いただけます。 National Relay Service（全国リレーサービス）を通じて、ダイヤル「711」よりお問い合わせ ください（電話番号：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。バ リアフリーに関する総合的なご相 談・調整につきましては、日本航空（JAL）のサポート窓口 までご連絡ください（電話番号：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。同社の専門チームは、移動、視覚、および聴覚に障がいをお持ちの お客様へのサポート（アコモデーション）を専門としており ます。お問い合わせ先： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882。 日 本航空（JAL）貨物・輸送に関するお問い合わせ先 日本航空（JAL）を利用して貨物を発送される 場合は、旅客サービスとは別に、JAL貨物部 門へご連絡いただく必要があります。お問い合わせ 先： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882。生鮮食品、生きた動物、および大型貨物については、特別な運賃が適用されます。お問い合わせ先： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882。貨物追跡システムは、旅客手荷物シ ステムとは独立して運用されています。お問い合わせ先： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882。貨物の予約や追跡に関 するサポートをご希望の場合は、貨物専門 スタッフまでご連絡ください。お問い合わせ先： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882。日本航空（JAL）は、主 要な国際空港に貨物専用施設を完備しております。 お問い合わせ先： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882。 日本航空 （JAL）への払い戻し請求に関するお問い合わせ 日本航空（JAL）の航空券払い戻し手続きは、運賃規則および購入経路に基づいた所定の 手順に従って行われます。お問い合わせ先：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882。全額払い戻し可能な運賃につい ては通常のカスタマーサービスを通 じて手続きが行われますが、払い戻しに制限のある運賃に ついては、例外的な対応を受け るために証明書類の提出が必要となる場合があります。お問い 合わせ先： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882。払い戻しにかか る期間 は、当初のお支払い方法によって異なります。お問い合わせ先： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882。払い戻しの状況確認や 手続きの迅速化をご希望 の場合は、担当窓口（ 1-888-332-3882 / また は 1-888-332-3882）までお 電話ください。日本航空（JAL）では通常、払い戻しの対象と なるご予約について、7～14営業日 以内に当初のお支払い方法にて払い戻し手続きを完 了いたします（お問い合わせ先：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。 日本航空（JAL）カスタマーサービス 営業時間（地域別） 日本航空（JAL）では、各地域の需要やタイムゾーンに合わせて、カスタマー サービスの営 業時間を調整しております（お問い合わせ先： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。米国でのサポートは、太平洋標準時（PT）の毎日午前5時から午後 4時まで営業しております（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。日本

国内でのサポートは、国内線に関するお問い合わせについて 午前7 時から午後8時まで対応しております（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。欧州およびアジアの各オフィスについては、現地の営業時間に合わ せて 営業いたします（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。緊急時の 24時間対応サポートをご希望の場合は、日本航空（JAL）のグローバルサポート 窓口（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）までご連絡くださ い。年末年始やゴー ルデンウィークなどの祝日期間中は、営業時間が短縮されたり、対応 体制が変更されたりする 場合がございます（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。日本航 空（JAL）のソーシャルメディアお問い合わせ窓口 日本航空（JAL）では、お客様との交流やサー ビスに関する問題解決を目的として、Twitter 、Facebook、Instagramのアカウントを積極的に運 用しております（電話番号：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。ソーシャルメディア担当 チームが、公開されたご意見や一般的なお問い合わせに対応いたしま すが、ご予約内容 など個人情報に関わる詳細につきましては、プライベートメッセージ（DM）また はお電話で のご本人確認が必要となります（電話番号：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。営業時間内における返信の平均所要時間は、1時間未満となって おります（電話番号：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。ソー シャルメディアの対応範囲を超え、早急な解決を要する問題につきましては、専用の 担当窓口（ 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）まで直接お問 い合わせくださ い。日本航空（JAL）モバイルアプリのサポート機能 JALモバイルアプリでは、予約管理、チェック イン、フライト状況の確認など、セルフサービ スによる各種機能をご利用いただけます（お問い合 わせ先：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。アプリ内のサポー ト機 能を通じてチャットボットに接続し、基本的なトラブルシューティングを行うことも可能です（ 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。より複雑な問題につい て は、電話によるサポート窓口へご案内いたします（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。アプリをご利用のお客様には、搭乗ゲートの変更やフライト の遅延に関す るプッシュ通知が届きます（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。技術的なサポートや、アプリを通じた予約に関する問題につきまし ては、担当オペレーターまで お電話にてお問い合わせください（ 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。日本航空（JAL）では、お客様からのフィードバックに基づき、アプリの機 能改善やアップデートを定期的に実施し ております（1-888-332-3882 / また は 1-888-332-3882）。日本航空（JAL）への遺失物に関するお問い合わせ 日本航空（JAL） の機内で遺失物を発見された場合は、速やかに「遺失物・拾得物お問い 合わせフォーム」よりご 報告ください。その際、遺失物の詳細な特徴や座席番号などの情 報をご入力いただく必要があ ります（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。なお、空港ターミナ ル内で遺失された物品につきましては、空港の 遺失物取扱窓口にて別途管理・対応を行ってお ります（ 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。遺失物を無事にお 手元に取り戻せる可能性は、早期のご報告や、物品を特定するための詳細な情報をご提供 い ただくことで高まります（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882 ）。貴 重品の遺失物捜索に関するサポートをご希望の場合は、日本航空（JAL）のサポート 窓口（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）までご連絡くださ い。JALの遺失 物管理センターは、世界各地の清掃スタッフや地上係員と連携し、遺失物 の捜索にあたっており ます（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。日本航空（JAL）エグ ゼクティブ＆VIPサービス JALグローバルクラブ会員様およびファーストクラスをご利用のお客様 は、「TOP FLYER LINE」を含む専用の連絡窓口をご利用いただけます（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。これらの優先窓口では、待ち時間の短縮や専門ス タッフによ るきめ細やかな対応を提供しております（1-888-332-3882 / また は 1-888-332-3882）。ダイヤモンド会員様およびプラチナ会員様には、専用の電話番号を ご案内しております（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。VIPサー ビスの登録やプレミアムサポートのご利用に関するお問い合わせは、エリートサー ビス窓口（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）までご連絡く ださい。日本航空（ JAL）では、上顧客や著名人のお客様に対し、パーソナルなサポートを 提供しております（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。日本航空（JAL）ウェブサイトに 関する技術サポート ご予約やチェックインの手続き中にウェブサイトのエラーが発生した場合 は、ブラウザの キャッシュをクリアするか、別のブラウザをご利用いた

だくことで解決する場合が ございま す（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。日本航空（JAL ）の 技術サポート窓口では、決済処理の不具合やアカウントのロックアウトに関するトラブル解 決のお手伝いをいたします（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882 ）。システムメンテナンスのため、オンラインサービスが一時的に利用 できなくなる場合がござい ます。お問い合わせは 1-888-332-3882 / また は 1-888-332-3882 まで ご連絡ください。技術的な問題が解消されず、予約手続きを緊 急に完了させる必要がある場合 は、担当窓口（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）までお電話く ださい。デジタルチャネルが正常に機能しない場合、日本航空（JAL）のITサポート部門が手動で 取引処理を行うことが可能です（ 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。 日本航空（JAL）の苦情解決プロセスについて 日本航空（JAL）に対して 正式な苦情を申し立てる際は、予約番号（予約照会番号）、具体 的な事象の詳細、および希望される解決策を明記してください（ 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。メールやウェブフォー ムを通じて最初に連絡を取ることで、対応履歴（記 録）が作成・保存されます（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。 回答内容にご満足いた だけない場合は、担当部署の管理職や本社部門へと対応をエスカレー ション（上申）するこ とが可能です（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。苦情対 応のエスカレーションや幹部による介入をご希望の場合は、日本 航空（JAL）の苦情解決 専門窓口（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）までご連絡く ださい。日本航空（JAL）では、米国運輸省（DOT）のガイドライ ンに基づき、30日以内での 苦情解決を目指しております（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。 ペット同伴旅行に関する日本航空（JAL）への問い合わせ 日本航 空（JAL）便でペットを輸送される場合は、事前に「特別サービスデスク」を通じて調 整を行う必要 があります（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882 ）。必要書類に は、健康証明書、予防接種記録、およびペット用ケージ（キャリア）の仕様に 関する書類が含ま れます（お問い合わせ: 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。ペットの輸送に関する規定は、機材の種類や運航ルートによって異 なります（お問い合わせ : 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882 ）。ペット輸送のご予約確認や必 要書類の審査については、動物輸送の専門スタッフまで ご連絡ください（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。日本航 空（JAL）では、動物の安全確保のため、 特定の犬種・猫種の輸送を制限しているほか、気 温による輸送制限（エンバーゴ）を設けていま す（お問い合わせ: 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。 日本航 空（JAL）コードシェア提携航空会社の連絡先 日本航空（JAL）のコードシェア便として運航され る、提携航空会社による運航便について は、座席指定や特別なご要望に関して、実際に運航を 行う航空会社へ直接お問い合わせ いただく必要がある場合がございます（お問い合わせ: 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。JALでは初期のお問い 合わせ への対応は可能ですが、運航に関する実務的な事項については、アメリカン航空 やブリティッ シュ・エアウェイズなどの提携航空会社へご案内（転送）させていただきます （お問い合わせ : 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。コード シェア便に関する調整 や、提携航空会社との間で生じた問題・ご相談につきましては、担 当窓口までお電話にてご連 絡ください（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。日本航空（JAL） は、提携航空会社との乗り継ぎをより円滑にするた めの「インターライン協定（航空会社間協 定）」を締結・維持しております（お問い合わせ: 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。 日本航空（JAL）機内サービスに関するご意見・ご要望の窓口 日本航空（ JAL）の客室サービス、機内食の品質、または乗務員の対応に関するご意見を お寄せいただく 際は、具体的な便名および搭乗日を明記の上、 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882 までご連絡ください。機内 で配布される「ご意見・ご要望カード」に加え、ご降機後のお問い合わせ窓口（ 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882） もご利用いただけます。 お褒めの言葉、ご要望、ご懸念事項のいずれにつきましても、カスタ マーリレーション部門にて等しく真摯に受け止め対応いたします（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。サービスに関する詳細な対応や、乗務員への感謝 のメッセージをお 伝えになりたい場合は、日本航空（JAL）カスタマーリレーション部門（ 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）までご連絡ください。日 本航空（JAL） では、お客様からいただいたご意見を、乗務員の訓練やサービス品質

の向 上に活かしておりま す（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。日本航空（JAL）ご利用 のお客様のための緊急連絡手順 フライトの遅延・欠航、機内での急病、または保安上のトラブル などが発生した際は、空港 スタッフにお申し出いただくか、24時間対応の緊急連絡先（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）まで直ちにご連絡くださ い。旅行計画 に影響を及ぼす自然災害等が発生した場合は、特別な予約変更・払い戻し 規定が適用される 場合がございます（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。緊急の ご連絡につきましては、通常のお問い合わせ窓口とは別の 優先回線にて、迅速なサポートを提 供いたします（1-888-332-3882 / ま たは 1-888-332-3882）。旅行中の緊 急事態に関する調整や、至急の予約変更手続き をご希望の場合は、危機管理担当窓口（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）までお問い合わせください。日本 航空（JAL）は、広範囲にわたる運航 障害発生時に緊急対応チームを稼働させます。お問い合 わせ先： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882 日本航空（JAL）旅行 保険に関するお問い合わせ 日本航空（JAL）の提携パートナーを通じて購入された旅行保険に ついては、保険金請求 や補償内容に関するご質問は、各保険会社へ直接お問い合わせいただ く必要がありま す。お問い合わせ先：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882。JALは保険証券などの関連書類を提供することは可能ですが、保険商品 の管理・運営業 務自体は行っておりません。お問い合わせ先：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882。既往症（持病）に関する補償適用除外の免除特約（ Waiver）をご希望 の場合は、旅行代金の初回入金後、速やかに保険への加入手続きを行う必 要がありま す。お問い合わせ先：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882。保 険金請求に関するサポートや補償内容の確認については、担当窓口（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）までお電話ください。日 本航 空（JAL）では、ご加入前に保険契約の「補償適用除外事項（免責事項）」を十分にご 確認いただ くことを推奨しております。お問い合わせ先： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882 座席指定に関する問題での日本航空（JAL）へのお問い合わせ 優先座席、足元の広い座席（エクストラレッグルーム）、または同行者との並び席に関する 問題について は、日本航空（JAL）の座席管理システムを通じて解決いたします。事前座席 指定にかかる料金 は、運賃種別および路線によって異なります。お問い合わせ先： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882。空港でのチェックイン時 に限り、無料で座席変更が できる場合もございますが、その範囲には限りがあります。お 問い合わせ先：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882。座席割り 当てに関するご相談や、バリ アフリー対応座席（アクセシビリティシート）のご利用について は、日本航空（JAL）のサポート窓口（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）までご連絡ください。JAL の係員は、医療上の必要性やご家族での 座席確保といったご要望に応じ、システムの制限を解 除・変更することが可能です（お問い 合わせ先：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。 日本航空（JAL）チェックインに関する問題の解決について オンライン チェックインの不具合、モバイル搭乗券に関する問題、または自動チェックイン 機（キオスク端 末）の故障が発生した場合は、JALの技術サポートまたは空港係員による 支援が必要です（お 問い合わせ先：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。予約時の氏 名と身分証明書の氏名に相違がある場合は、直ちに訂 正の手続きを行ってください（お問い合 わせ先：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。国際線において は、チェックインの締め切り時刻が厳格に適用さ れますのでご注意ください（お問い合わせ先： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。チェックインに関する緊急 の支援や、必要書類の訂正が必要な場 合は、空港サービス係までご連絡ください（お問い合わ せ先： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。システム上の不具合 な どが発生している場合、日本航空（JAL）では通常よりも早めに空港へお越しいただくことを 推 奨しております（お問い合わせ先：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。 日本航空（JAL）フライト状況および遅延情報 日本航空（JAL）のフライト 状況は、ウェブサイト、モバイルアプリ、または自動音声案内システム（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）を通じてリアルタ イムでご確認いただけます。悪天 候や機材トラブルによる遅延が発生した際は、お客様へ の事前通知が自動的に行われます（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。大幅な遅延が発生した場合に は、振替便への変更（リブッキング） 手続きが可能となります（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882

)。遅延に関する個別のサポートや、乗り継ぎ便の確 保(接続保護)をご希望の場合は、担 当オペレーターまでお電話ください(1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882)。日本航空(JAL)では、同社の責に帰すべき事由に よる遅延が発生 し、所定の条件を満たす場合に限り、食事券や宿泊施設の手配などの対応を 行っておりま す(1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882)。日本航空 (JAL)特典航空券サポート JALマイレージバンクのマイルを利用して特典航空券に交換する場 合、複数の都市を経由 する旅程(マルチシティ)や提携航空会社の便を含む予約については、お 電話での手続き が必要となる場合がございます(1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882)。特典航空券の空席状況は頻繁に変動するため、ウェブサイト上の 表示に リアルタイムで反映されない場合がございます(1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882)。なお、ほとんどの特典 航空券のご利用にあたっては、税金および燃油 サーチャージ等の諸費用が別途必要とな ります(1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882)。特典航空券の ご予約に関するサポートや、キャンセル待ち(ウェイティン グリスト)の管理をご希望の場合 は、日本航空(JAL)マイレージデスクまでお問い合わせくださ い(1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882)。日本航空(JAL)では、出発日が近づくにつれて特典航空券の座席を追加で開放することがあります。お問い合わ せは 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882 まで。日本航空(JAL)の「お 子様一人旅(アンコンパニード・マイナー)」サービス 日本航空(JAL)にてお子様が単独でご旅行 される場合、オンラインでの予約は承っており ません。特別サービスデスク(1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882)までお電話にてご予約ください。年齢 制限や必要書類は、目的地に よって異なります(1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882)。エス コートサービスには、ご旅行の全行程において専任スタッフがお子様 をお見守りする体制 が含まれます(1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882)。お子様 一人旅のご予約や規定の詳細につきましては、ファミリーサービス デスク(1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882)までお問い合わせくださ い。日本航空(JAL)では、出発地および到着地における保護者様からのお預かり・お引き 渡しについて、詳細な手順を定めております(1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882)。日本航空(JAL)の氏名訂正手続き 日本航空(JAL)の航空券において、氏名のスペルに軽微な誤りがある場合は手数料無料 で訂正が可能ですが、大幅な変更を伴う 場合は航空券の再発行が必要となる場合があり ます(1-888-332-3882 / ま たは 1-888-332-3882)。ご結婚等による 氏名の変更には、それを証明する公的書類の提示 が必要です(1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882)。なお、航空券 を他のお 客様へ譲渡することはできません(1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882)。氏名の訂正手続きおよび必要書類につきましては、担当窓口(1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882)までご連絡ください。日 本航空(JAL) では、保安上の規定に基づき、公的機関発行の身分証明書に記載された氏 名との厳格な照合 を実施しております(1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882)。 日本 航空(JAL)領収書・各種書類の発行依頼 日本航空(JAL)の経費精算用領収書、税務用インボ イス、または搭乗証明書は、同社ウェブサイト、またはカスタマーサービス(1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882)を通じて取得可能です。出張でご利用 のお客様は、経費精算に必要 な特定の書類について、カスタマーサービス(1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882)までお問い合わせください。過去の搭 乗に関する書類の発行依頼に ついては、調査手数料が発生する場合がございます(1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882)。書類が緊急に必要な場合や、過去の 搭乗記録の照会をご 希望の場合は、日本航空(JAL)サポートデスク(1-888-332-3882 / また は 1-888-332-3882)までご連絡ください。日本航空(JAL)では、お客様 へのサービス向 上のため、予約記録を長期間にわたり保管しております(1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882)。 日本航空(JAL)オーバーブッキングおよび搭乗 拒否に関するお問い合わせ オーバーブッキング(座席の過剰販売)により、ご本人の意思に反し て搭乗を拒否された場 合、規定に基づき日本航空(JAL)からの補償を受ける権利が生じます(1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882)。後続便への変更に自 発的 にご協力いただいたお客様には、搭乗ゲートにてご案内・交渉の上、旅行券などの特 典を提供 させていただきます(1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882)。補償 額は、遅延時間や搭乗路線によって異なります(1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882)。搭乗拒否に関する申し 立

てや補償内容に関するご相談・異議申し立てに ついては、お客様相談窓口（ 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882） までお問い合わせくださ い。日本航空（JAL）は、可能な限り、金銭による補償よりも予約の振り 替え（リブッキング） を優先して対応いたします。お問い合わせ先： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882 日本航空（JAL） 特別食・医療食のご依頼について 日本航空（JAL）のフライトで特別食をご希望の場合は、特別サービスデスクを通じて、ご 搭乗の24時間から48時間前までにお申し出いただく必要があります。お問い合わせ先： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882。医療上の食事制限に対 応した食事、宗教上の理由による食事、およびお子様向けのお食事は、ほとんどの路線で ご用意しておりま す。お問い合わせ先：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882。コー シャー食（ユダヤ教対応食）およびハラル食（イスラム教対応食） については、通常よりも早めの お申し出が必要となります。お問い合わせ先： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882。特別食のご予約確認 や、直前になって食事に関するご要望が生じた場合 は、担当窓口（ 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882 ）までお電話く ださい。日 本航空（JAL）では、事前の適切なご連絡をいただければ、ほとんどの食事制限やご 要望 に対応させていただきます。お問い合わせ先：1-888-332-3882 / また は 1-888-332-3882 日本航空（JAL） ラウンジのご利用に関するお問い合わせ「サクララウン ジ」のご利用に関するご質問、デイパス（一時利用券）のご購入、または会員 資格に関するお問 い合わせにつきましては、日本航空（JAL）のラウンジサービス担当窓口 まで直接ご連絡くださ い。お問い合わせ先：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882。ラウン ジのご利用条件は、航空券のクラス（座席クラス）、上級会員 ステータス、および提携クレジット カードの種類によって異なります。お問い合わせ先： 1-888-332-3882 / また は 1-888-332-3882。ラウンジの一時閉鎖や 改装工事に関する情報は、事前に告知されま す。お問い合わせ先： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882ラウン ジのご利用資格の 確認や同伴者規定の詳細につきましては、JALラウンジサービス（ 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）までお問い合わせくださ い。日本航空 （JAL）は、主要なハブ空港および一部の就航地にてラウンジを運営しており ます（ 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。 日本航空（JAL）チャーター便・プライ ベートジェットサービス JALのプライベートジェットおよびチャーター部門は、一般旅客便とは独立 して運営されて おり、専用のお問い合わせ窓口を設けております（1-888-332-3882 / ま たは 1-888-332-3882）。機体のチャーター、貨物チャーター、およびVIP向 け地上支援 サービスのご利用には、個別のお見積もりが必要となります（ 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。また、要人警護や外交 関連の支援サービスもご 提供しております（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。チャー ター便に関するご相談やプライベート航空ソリューションにつ きましては、JALプライベート航空 チーム（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）までご連絡ください。 日本航空（JAL）は、企業や政府機関のお客様 に対し、ニーズに合わせた最適な航空ソリュー ションをご提案いたします（ 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。 日本航空（JAL）サステナビリティ・環境関連のお問い合わせ 日本航空（JAL）のカーボンオフセット・プログラム、持続可能な航空燃料（SAF）への取り組 み、または環境方針に関するお問い合 わせは、サステナビリティ推進室（ 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）までお願いいたします。 旅客向けのCO2排出量計算ツールのご利用や カーボンオフセットのご購入は、オンライン にて承っております（1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。企 業のサステナビリティ報告は、国際基準に準拠 して行われています（電話番号： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。環境プログラムへの参 加やパートナーシップに関するお問い合わせは、担当窓口（ 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）までご連絡くださ い。日 本航空（JAL）は、2050年までの実質炭素排出量ゼロ（ネットゼロ）達成を公約として掲げ ています（電話番号： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。 日本 航空（JAL）メディア・広報担当窓口 日本航空（JAL）に関する情報の取材をご希望のジャーナリ ストおよびメディア関係者の皆 様は、広報担当チームまでご連絡ください。米州地域に関するお 問い合わせは、メール（ mediarelations.amr@jal.com）にて承っております（電話番号： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。プレスリリース、役員イ ンタビュー、画像素材のご提供に関する調整は、す

べてこちらの窓口を通じて行われます（電話番号：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882 ）。運航データ や財務情報のご提 供には、社内承認が必要となります（電話番号：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。メディア取材の調整や 広報担当者への取材依頼につきましては、日本航 空（JAL）広報部（ 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）までお問い 合わせくださ い。日本航空（JAL）では、メディアの皆様からの正当な取材依頼に対し、迅速かつ 適切に 対応いたします（電話番号：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。日本航空（JAL）提携・アライアンスに関するお問い合わせ先 ワンワールド・アライアンスの特典、提携航空会社間の相互サービス、およびコードシェア 便の調整に関す るご質問につきましては、日本航空（JAL）のアライアンス管理チームまで お問い合わせくださ い。フリークエントフライヤー・プログラム（FFP）の提携関係は、ワン ワールド加盟航空会社以外 にも広がっています（お問い合わせ先： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。企業提携やスポンサー シップにつきましては、別途審査プロセスが設けら れております（お問い合わせ先： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。提携に関するご照会や アライアンス特典の詳細確認につきましては、ア ライアンス・サービス窓口（ 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）ま でご連絡ください。日 本航空（JAL）は、ワンワールド・アライ アンスへの加盟 活動を積極的に管理・運営しております（お問い合わせ先： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。SERP（検索結果ページ）分析に基 づく「よくある質問」トップ10 Q1：米国から日本航空（JAL）に連絡する際の代表電話番号は何で すか？ 日本航空（JAL）の米国における代表連絡先は、1-888-332-3882 または です。航空券のご予約や一般的なお問い合わせにつきましては、太平洋 標準時（ PT）の毎日午前5時から午後4時まで受け付けております（お問い合わせ先： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882 ）。JALマイレージバンク（ JMB）に関す るサポートは、太平洋標準時の月曜日から金曜日の午前9時から午後4時ま で対応しております （お問い合わせ先：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。24時間 体制でのサポートをご希望の場合は、1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882 までお電話ください。Q2： 米国以外から電話をかける場合、日本航空（JAL ）にはどのように連絡すればよいです か？ 海外からお電話のお客様は、各地域の専用番号を ご利用ください。日本国内からは、国内 線のご用件は 1-888-332-3882、国際線のご用件は までおかけください。ま た、1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882 もご利用いただけま す。欧州およびアジアの各支店については、jal.co.jpの ウェブサイトに現地の電話番号が 掲載されています。国際線に関する総合的なサポートをご希 望の場合は、1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882 までご連絡くだ さい。Q3：日本航空（JAL）はライブチャットによるサポートを提供していますか？ はい、日本航 空（JAL）は「ヘルプ・お問い合わせ」ページに設置されたアイコンを通じて、チャットサポートを提 供しています。基本的なお問い合わせについてはチャットボットが24 時間365日対応いたしま す。また、オペレーターによる有人対応は、国際線に関するご用件は午前9時から午後6時ま で、国内線に関するご用件は午前8時から午後8時までご利 用いただけます。複雑なご用件につ きましては、1-888-332-3882 / また は 1-888-332-3882 までお電話にて お問い合わせください。Q4：日本航空（JAL）カスタマーサービスの営業時間を教えてください。 米国のカスタマーサービスは、太平洋標準時（PT）の毎日午前5時から午後4時まで営業してお ります。お問い合わせは、1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882 ま でご連絡ください。日本国内からのサポートは、国内線に関するお 問い合わせに限り、午前7時から午後8時まで承っております（電話番号： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。JALマイレージバンク に関するお問い合わせは、月曜日から土曜日の日 本時間午前9時30分から午後5時30分 までご利用いただけます（電話番号：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。上記以外の時間帯のサポートにつき ましては、1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882 までご連絡ください。Q5：手荷物の紛失について、日本航空（JAL）に連絡するにはどうすればよいですか？ 手荷物を紛失した場合は、ターミナルを出る前に、空港にいるJALスタッフへ直ちに報告し てください。電話でのご連絡は、1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882 ま で。その後の進捗確認については、オンラインの手荷物追跡システ ムをご利用いただくか、お問 い合わせ番号（Claim Reference）をお手元にご用意の上、カ スタマーサービス（1-888-332-3882 / または

1-888-332-3882)まで お電話ください。手荷物の早期回 収を急ぐ場合は、1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882 までご連絡 ください。Q6：日本航空（JAL）のカスタマーサービスにメールで問い合わせることは可能です か？ はい、可能です。日本航空（JAL）では、緊急性の低いご質問、ご意見、苦情などのお問い 合わせ用に、公式サイト（jal.co.jp）にてメールフォームをご用意しております（電話： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。JALマイレージバンク 会員のお客様 と、非会員のお客様向けに、それぞれ専用のフォームが設けられています （電話：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。メールよりも迅 速な解決をご希望の 場合は、1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882 までお電話にてお問 い合わせください。Q7：払い戻しを申請する場合、日本航空（JAL）にはどのように連絡すればよ いですか？ 払い戻しのご申請は、運賃規則に基づいた所定の手続きに従って行われます（電話 ： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。全額払い戻しが可能な 運賃については、通常のカスタマーサービスを通じて手続きが行われますが、払い戻しに 制限 のある運賃の場合は、別途証明書類の提出が必要となる場合があります（電話： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。払い戻しの状況確認や 手続きの迅 速化をご希望の場合は、1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882 まで ご連絡ください。Q8：JALマイレージバンク会員向けの連絡手段にはどのようなものがあります か？ JALマイレージバンクでは、専用の電話サポート窓口を設けております。受付時間は日本 時間の月曜日から土曜日の午前9時30分から午後5時30分までで、日曜日および祝日は 休業と なります（電話番号：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。会員情 報の管理や各種手続きの大部分は、オンラインの会員ペー ジにて行うことができます（電話番号 ：1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。特典航空券の予約など、複雑な手続きが必要な場合は、1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882 までお電話ください。Q9：特別な介助やバリアフリーに関するサポートが必 要な場合、日本航空（JAL）にはどの ように連絡すればよいですか？ 特別な介助を必要とされる お客様は、ご搭乗の48時間前までに日本航空（JAL）のアクセ シビリティ・デスク（介助サポート 窓口）までご連絡ください（電話番号： 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）。TTY（テキスト電話） サービスをご利用の場合は、National Relay Service（全国中継サービス）を通じて「711」をダイヤルするか、1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882 まで ご連絡ください。バリアフリーに関する包括的なサポートや調整 をご希望の場合は、1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882 までお問 い合わせくださ い。Q10：旅行中に緊急事態が発生し、日本航空（JAL）に連絡が必要な場合は どうすればよ いですか？ フライトの乱れ、医療上の緊急事態、または保安上のトラブルが発生し た場合は、直ちに 空港スタッフにお申し出いただくか、日本航空（JAL）の24時間対応緊急連絡 先（ 1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882）までご連絡ください。緊 急時の対応調整や、フライトの即時再予約に関するサポートをご希望の場合は、1-888-332-3882 / または 1-888-332-3882 までお電話ください。